

RESOLUCIÓN DE GERENCIA N° 040-2023-GG-IIRSANORTE

RECLAMO N°: 000089 UNIDAD DE PEAJE POMAHUACA
RECLAMANTE: OLAYA AVILA HEBERT
MATERIA: COBRO DE LA TARIFA

Lima, 27 de julio de 2023

VISTO:

El reclamo interpuesto por el Sr. Olaya Avila Hebert en el cual indica textualmente lo siguiente: *“Siendo las 06:37 a.m. pasando por el peaje de Pomahuaca en sentido descendente, no me dejaron pasar. Por motivo de que la unidad de 6 ejes de placas TBD-859/BAA998, no contaba con saldo prepago. Cuando el día 18-07-2023, A LAS 17:01:25 se había efectuado con la cantidad 7,000 soles la unidad de carga pesada va cargada por ello la incomodidad por falta de apoyo por parte de IIRSA NORTE, pese a que se mostró el baucher de dicho pago atrasando nuestro servicio de transporte de carga con guía de R.R.E.: T001-00000178, sugiere también analicen y mejoren el tipo de sistema, ser servicio de transporte de carga, nos vemos afectados con los tiempos y el cumplimiento de nuestros clientes siendo 06:52 a.m. cierro mi queja”.*

CONSIDERANDO:

1. Que, con fecha 15 de mayo de 2015, se publicó en el Diario Oficial El Peruano, la Resolución de Consejo Directivo N° 025-2015-CD-OSITRAN, mediante la cual aprueban la Modificación del Reglamento de Atención y Solución de Reclamos de Usuarios de la empresa Concesionaria IIRSA Norte S.A. (en adelante El Reglamento), que rige para los reclamos o controversias que se presenten a partir del día siguiente de su publicación.
2. Que, mediante Resolución de Consejo Directivo N° 019-2011-CD-OSITRAN, OSITRAN aprobó el nuevo Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias, y con Resolución de Consejo Directivo N° 034-2011-CD-OSITRAN se modificaron los artículos 12 y 41, así como la Tercera y Cuarta Disposiciones Transitorias y Complementarias, y se agregó la Quinta Disposición Transitoria y Complementaria.
3. Que, el sr. Olaya Avila Hebert, identificado con DNI N° 45721959 (adelante, el Reclamante), presentó un reclamo a través de la Unidad de Peaje Pomahuaca de la Concesionaria IIRSA Norte S.A., indicando lo descrito en el VISTO de la presente resolución.
4. Que, es preciso mencionar previamente las obligaciones a cargo de la Concesionaria IIRSA Norte S.A (en adelante la Concesionaria) previstas en el Contrato de Concesión (en adelante el Contrato), así como en los documentos contractuales respectivos, firmados con el Estado Peruano, representado por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante MTC), los cuales se circunscriben a la ejecución de los trabajos de construcción, rehabilitación, mejoramiento, conservación, mantenimiento y operación de los Tramos Viales del Eje Multimodal Amazonas Norte, que comprende desde Paita hasta Yurimaguas.
5. Que, respecto a lo mencionado por el Reclamante, se ha solicitado al área correspondiente el descargo respectivo que permita contar con la información a fin de dar atención a su Reclamo.
6. Que, respecto al escrito del Reclamante, se precisa lo siguiente:
 - a) El sr. Tuesta Castro (área Operaciones) precisó:
 - Remite descargo del reclamo interpuesto el día 19/07/2023 por el usuario sr OLAYA AVILA HEBERT trabajador de la empresa CERES PERU SOCIEDAD ANONIMA donde manifiesta su inconformidad por no poder hacer su pase por la unidad de peaje Pomahuaca en la modalidad PREPAGO pese a haber hecho el abono para la recarga de su saldo el día 18/07/2023 a las 17:01.
 - Ante ello manifiesta que no se hizo la recarga respectiva de dicha cuenta porque no se siguió con las instrucciones que se le brindó a la empresa usuaria vía correo electrónico del 08/03/2022, el cual incluye la verificación del depósito en la cuenta de recaudación de peajes por el área financiera.
 - Para un mejor control de la emisión de los comprobantes de pago y la recarga del saldo correspondiente se estableció la siguiente secuencia.
 - i. El usuario debe solicitar la FACTURA POR ANTICIPO indicando el monto a depositar y la fecha (que debe coincidir con la fecha de la factura).
 - ii. Luego de recibir el comprobante de pago (FACTURA) deben hacer el depósito y enviarnos el comprobante respectivo para poder corroborar con el área financiera.
 - iii. Una vez corroborado el depósito se procede a realizar la recarga.
 - iv. Toda esta comunicación debe ser por correo electrónico.
 - b) El sr. Vásquez Gamarra (supervisora peaje Pomahuaca) precisó:
 - Primero: El día 19/07/2023 siendo las 06:37 a.m. se registró la llegada del vehículo de carga TBD-859 camión de carga de la empresa CERES PERU S.A. el cual figura en la lista de vehículos PREPAGOS, pero



- la empresa en esos momentos no contaba con saldo, por lo que el Recaudador le solicitó el pago en efectivo para poder continuar su ruta el conductor manifestó que no tenía dinero por lo que se le solicitó retroceder hasta que pueda arreglar su situación.
- Segundo: El chofer estacionó su vehículo y se acercó hacia la administración donde lo atendí y le puse al tanto de la situación que este tipo de inconvenientes tiene que manejarla su empresa, esperando a que se le confeccione la factura correspondiente con el fin de poder ingresarla al sistema y así poder mantener saldo en el sistema, como se puede observar la empresa ha realizado el depósito antes de que su factura haya sido procesada motivo por el cual no fue ingresado al sistema de cobranza el monto depositado.
 - Tercero: El usuario al no encontrarse conforme por las instrucciones manifestadas, solicitó se le facilite el libro de reclamaciones y procedió a anotar su queja, procediendo de inmediato a retirarse de las oficinas administrativas.
7. Que, el procedimiento para el otorgamiento del servicio de pago adelantado de peaje, ha sido puesto de conocimiento oportunamente a la empresa CERES PERU S.A., vía correo electrónico.
 8. Que, lamentamos la incomodidad del Reclamante al momento del pase de la unidad de 6 ejes de placas TBD-859/BAA998 por la Unidad de Peaje Pomahuaca, sin embargo, se aclara que en dicha oportunidad la empresa CERES PERU S.A. no contaba con saldo que le permita el pase de la mencionada unidad mediante el servicio de pago adelantado de peaje, por lo que el Recaudador le solicitó al Reclamante el pago en efectivo de la tarifa de peaje.

Que, por estas consideraciones y de conformidad con el literal VII.7 del Reglamento y del Artículo 40 de la Sección I del Capítulo II del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN, se

RESUELVE:

PRIMERO: Declarar **INFUNDADO** el reclamo formulado por el sr. Olaya Avila Hebert

SEGUNDO: NOTIFICAR la presente Resolución al Reclamante en la dirección física Av. Calle Maq. 205 Zl. Piura y/o dirección electrónica tuben_5@hotmail.com consignada por el Reclamante para ser notificado.

TERCERO: **DISPONER** la difusión de la presente Resolución en la página web de la Concesionaria (www.iirsanorte.com.pe).

CUARTO: El Reclamante podrá interponer recursos impugnativos de acuerdo a lo establecido en los numerales VII.9 y VII.11 del Reglamento, así como artículo 54 y siguientes del Reglamento de Atención de Reclamos y Solución de Controversias de OSITRAN.

Asimismo, de acuerdo a lo establecido en la Resolución del Consejo Directivo N° 0057-2020-CD-OSITRAN, los recursos impugnativos podrán ser presentados a través de nuestros canales telefónicos y virtuales del Centro de control de Operaciones - CCO (Línea gratuita (0800-00369) / Fijo (073-323204) / RPC (989008811) / RPM (973882351) o a la dirección electrónica cco.norte@iirsanorte.com.pe

QUINTO: La Concesionaria IIRSA Norte S.A., trabaja permanentemente para brindar a los usuarios de la carretera un servicio de calidad. Asimismo, nuestro Centro de Control de Operaciones – CCO (Tel. 073-323204, RPM #973882351, RPC 989008811), brinda atención las 24 horas del día, todos los días del año.

Atentamente,

RAPHAEL CARPIO PACHECO
CONCESIONARIA IIRSA NORTE S.A.

